



# ST. JOHN'S

Administration de l'Aéroport international de St. John's  
Plan d'accessibilité – Rapport d'avancement

1er juin 2025

## Introduction

Dans le cadre de l'engagement de l'Administration de l'aéroport international de St. John's ( » AAISJ “ ou ” l'aéroport ») à respecter ses exigences en vertu de la Loi sur le Canada accessible (LCA), du Règlement sur l'accessibilité du transport des personnes ayant une déficience (RATD) et du Règlement sur la planification et les rapports en matière de transport accessible (RPRTA), et conformément à son objectif d'accroître l'accessibilité au sein de son organisation, la AAIJ a préparé un plan d'accessibilité et un processus de rétroaction en mai 2024. Pour élaborer ce plan et identifier les obstacles à l'accessibilité et les objectifs, de nombreuses parties prenantes ont été consultées, notamment des employés et des partenaires du AAISJ, des personnes handicapées et d'autres personnes ayant une expérience vécue face aux obstacles à l'accessibilité. Le présent rapport d'étape fait le point sur les progrès réalisés par la AAISJ dans le cadre de son plan, au 31 mai 2025.

La Loi sur le Canada accessible (LCA) a pour objet d'assurer aux personnes handicapées un accès juste et équitable aux programmes et services, et d'améliorer les possibilités qui leur sont offertes. L'objectif de la LCA est d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les organisations sous réglementation fédérale d'ici 2040. Le SJIAA est considéré par l'Office des transports du Canada (OTC) comme un petit fournisseur de services de transport (FST) du secteur privé de classe 3. En tant qu'aéroport dont le nombre moyen d'employés pour l'année civile en cours est supérieur ou égal à 10 mais inférieur à 100, le SJIAA est tenu de se conformer aux réglementations de l'OTC en matière d'accessibilité pour un aéroport de classe 3.

## Déclaration d'engagement en faveur de l'accessibilité

L'Administration de l'Aéroport international de St. John's (AAISJ) s'engage à offrir à toutes et à tous un environnement sûr, accueillant et accessible. Nous croyons dans les principes de l'intégration, de l'égalité des chances ainsi que de la participation et de l'accès indépendants pour les personnes handicapées. L'Aéroport continuera de veiller au respect de toutes les lois applicables en matière d'accessibilité ainsi que de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. La diversité, l'équité, l'accessibilité et l'inclusion forment le tremplin de nos actions.

## Principes

AAISJ veillera à ce que le présent rapport d'avancement soit réalisé en tenant compte des principes suivants, tels qu'ils sont énoncés dans l'ACA, et conformément à ceux-ci :

a) toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, quel que soit leur handicap ;

b) toutes les personnes doivent avoir la même possibilité de mener la vie qu'elles peuvent et souhaitent mener, quel que soit leur handicap ;

c) toutes les personnes doivent pouvoir accéder sans entrave à une participation pleine et égale à la société, quel que soit leur handicap ;

d) toutes les personnes doivent disposer d'options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec un soutien si elles le souhaitent, quel que soit leur handicap ;

e) les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont les personnes interagissent avec leur environnement et des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles les personnes sont confrontées ;

f) les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures ; et

g) l'élaboration et la révision des normes d'accessibilité et l'établissement de réglementations doivent avoir pour objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé pour les personnes handicapées.

## Consultation de la communauté

En collaboration avec une organisation professionnelle de l'accessibilité pour l'élaboration de notre plan d'accessibilité triennal, nous avons largement consulté la communauté de l'accessibilité et les personnes handicapées, et les commentaires reçus ont permis d'élaborer le plan d'accessibilité et le présent rapport d'avancement.

Nous continuerons à consulter la communauté de l'accessibilité au fur et à mesure que nous mettrons en œuvre des initiatives d'accessibilité dans les domaines suivants :

- a) emploi;
- b) technologies de l'information et de la communication;
- c) communication;
- d) achat de biens, de services et d'installations ;
- e) conception et prestation de programmes et de services ;
- f) transport;
- g) formation

## Définitions

**Accessible** : Produits, services, installations ou environnements accessibles, utilisés ou compris par toutes les personnes, y compris les personnes handicapées.

**Animal d'assistance** : Un animal remplit le rôle d'animal d'assistance :

a. s'il est possible de facilement déterminer que la personne s'en sert pour des raisons liées à son handicap, à partir d'indicateurs visuels comme un gilet ou un harnais;

b. si la personne fournit des documents signés par un professionnel de la santé autorisé confirmant qu'elle a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap

**Appareils fonctionnels** : Appareils utilisés pour aider les personnes handicapées, notamment :

- aides à la mobilité, p. ex. cannes, déambulateurs, fauteuils roulants, scooters électriques et appareils similaires;;
- appareils de communication, p. ex., appareils auditifs, ordinateurs portables, tableaux de communication et appareils similaires; et
- dispositifs médicaux, p. ex. réservoir d'oxygène ou dispositif nécessaire aux exigences médicales d'un handicap.

**Borne** : Borne libre-service interactive pouvant servir à fournir des informations, des produits ou des services. Les bornes accessibles doivent

répondre aux exigences de la norme CAN/CSA-B651.2-07 (R2017) Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service.

**Handicap** : Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

**Information** : Données, faits et connaissances fournis sous tous formats : texte, audio, images, format numérique ou imprimé.

**Obstacle** : Toute chose qui empêche une personne de participer pleinement à toutes les facettes de la société. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle lié à la communication ou à l'accès à l'information, d'un obstacle comportemental, économique ou technologique, d'une politique ou d'une pratique.

**Partenaire, entrepreneur, fournisseur** : Organisation ou individu ayant conclu un contrat avec l'Administration de l'Aéroport international de St. John's pour fournir des services à l'aéroport ou au nom de l'aéroport.

**Personne de soutien** : Individu accompagnant une personne handicapée afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à obtenir des soins, à répondre à des besoins médicaux ou à accéder à des biens, des services ou des installations.

## Processus de rétroaction

Dans le cadre de la poursuite de la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité et de la mise en œuvre du présent rapport d'avancement, nous sommes ouverts à tout retour d'information et disposons de moyens complets pour recevoir les commentaires du public.

### En personne

Au centre d'information des visiteurs, situé au premier étage à l'extérieur des arrivées.

### Courriel

[accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com)

### Adresse postale

Président, Comité sur l'accessibilité  
Administration de l'Aéroport international de St. John's  
Case 1, Airport Terminal Building 100, World Parkway  
St. John's (T.-N.-L.) A1A 5T2

### Téléphone

Ligne directe : 709-758-8582  
Numéro sans frais : 866-758-8581, poste 1

Les rétroactions peuvent être soumises de façon anonyme et les rétroactions reçues feront l'objet d'un accusé de réception dans le même format que celui dans lequel elles ont été reçues.

Personne désignée pour la réception des rétroactions directrice,  
développement commercial et marketing, Administration de l'aéroport  
international de St. John's.

## Retour d'information et plan d'action

Depuis la publication du plan d'accessibilité en juin 2024, un retour d'information a été reçu dans le cadre de la procédure requise décrite ci-dessus. Ces commentaires sont présentés ci-dessous, accompagnés d'une explication sur la manière dont ils ont été suivis et mis en œuvre, comme l'exige l'ATPRR.

Retour d'information	Statut
En novembre 2024, un retour d'information a été reçu concernant le traitement d'un passager atteint du spectre autistique lors du contrôle préalable à l'embarquement, ainsi que des suggestions de programmes de formation.	La AAISJ s'est entretenue avec la personne qui avait exprimé ses préoccupations et a eu plusieurs conversations de suivi pour l'informer des politiques, des pratiques et des possibilités d'amélioration. Le AAISJ s'est également entretenu avec l'Autism Society of Newfoundland and Labrador et la Coalition of Persons with Disabilities - Newfoundland and Labrador au sujet de cet incident et de la façon d'améliorer l'expérience du contrôle préembarquement.
En avril 2025, des commentaires ont été reçus au sujet d'une production cinématographique extérieure qui bloquait temporairement l'accès à l'ascenseur de fin de course pour une personne ayant des besoins de mobilité.	Le AAISJ s'est entretenu avec l'équipe de production lors d'un débriefing, et la question sera portée à l'attention de notre comité d'accessibilité interne afin de s'assurer que les futurs contrats atténuent ce risque.
En mai 2025, des commentaires ont été reçus concernant le langage	La AAISJ a confirmé que le contrat prévoit la fourniture d'un

Retour d'information	Statut
d'accessibilité dans le contrat de transport terrestre du AAISJ.	service capable d'accueillir les personnes handicapées à la satisfaction de l'Autorité, conformément au règlement public ATPDR. Le libellé comprend également des exigences pour répondre aux besoins d'accessibilité des passagers, et fait référence aux exigences de formation applicables.
En mai 2025, des commentaires ont été reçus pour envisager l'enregistrement et la certification dans le programme de certification de l'accessibilité de la Fondation Rick Hansen (RHFAC).	Le AAISJ s'est engagé à étudier le programme et à évaluer les possibilités de notation et de certification.
En mai 2025, des commentaires ont été reçus concernant les sièges accessibles bloqués dans l'aire de restauration de l'aérogare principale.	Le site a été inspecté par le AAISJ et des mesures correctives ont été communiquées à notre équipe et à l'entreprise de nettoyage tierce afin de s'assurer que les sièges non fixes n'entravent pas l'accès aux zones accessibles désignées.

## Publication du rapport d'avancement

Le présent rapport d'étape est publié sur le site Web de l'Administration de l'aéroport international de St. John's dans un format qui répond aux exigences de conformité de niveau AA énoncées dans les lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG). Un nouveau rapport d'étape sera préparé d'ici le 1er juin 2026, et un nouveau plan sera publié pour le 1er juin 2027.

Ce rapport d'avancement est également disponible pour toute personne qui en fait la demande dans les formats alternatifs suivants :

- Impression alternative ;
- Gros caractères ;
- Texte en clair ;
- Formats électroniques ;
- Braille ;
- Format audio

La plupart des demandes de formats peuvent être traitées dans un délai de 20 jours. Les demandes de format braille ou audio peuvent nécessiter plus de temps, mais les informations seront fournies aussi rapidement que possible. Nous ferons tout notre possible pour clarifier avec le demandeur ce qu'il demande spécifiquement concernant la taille des polices, le style du texte, etc.

## Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Tout au long du processus de consultation initiale pour le plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration des technologies de l'information et de la communication ont été notées. Certaines de ces initiatives ont été répertoriées dans le plan d'accessibilité, avec des calendriers de mise en œuvre.

Le présent rapport d'avancement fait le point sur l'état d'avancement de chaque initiative de notre plan d'accessibilité. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain plan d'accessibilité, qui débutera en 2027.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
Créer à l'intention des employés un dossier contenant des ressources sur l'accessibilité afin de savoir comment offrir des informations dans des formats accessibles (p. ex., documents Word, PowerPoint et PDF accessibles et rédigés dans un langage clair et adapté).	Septembre 2024 (création initiale du dossier), régulièrement par la suite (pour les mises à jour du contenu)	<b>Terminé.</b> Un dossier en ligne a été créé et des ressources sont ajoutées et/ou mises à jour si nécessaire.
Publier le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction en ligne, en s'assurant que chaque version respecte le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 (ou la version la plus récente de ces règles à la fois en anglais et en français).	Mai 2024, avec mises à jour annuelles, obligatoire	<b>Terminé.</b> Le plan d'accessibilité du AAISJ répond aux critères WCAG 2.1 AA.
S'assurer que le niveau d'accessibilité du site Web de l'Aéroport est	Travail continu, avec vérifications	<b>Terminé.</b> Les audits mensuels automatisés sont examinés et les

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
régulièrement mis à jour pour respecter le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 (ou la version la plus récente de ces règles à la fois en anglais et en français).	mensuelles automatisées	résultats confirment que le site web de la AAISJ est accessible.
Veiller à ce que le calendrier relatif à la préparation des documents destinés au public prévoient l'examen de l'accessibilité du contenu (p. ex., rapports annuels).	Septembre 2024	<b>Terminé.</b> La garantie de l'accessibilité du contenu fait partie du calendrier de planification.
S'assurer que les conditions du processus d'achat de nouveaux logiciels (destinés aux employés ou au public) comprennent dans la mesure du possible des exigences en matière d'accessibilité. Veiller à ce qu'il y ait des procédures d'accommodement ou d'autres types de format pour fournir un accès similaire lorsque	Travail continu	<b>En cours.</b> Tout nouveau logiciel envisagé doit faire l'objet d'un examen des caractéristiques d'accessibilité.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
l'accessibilité aux logiciels n'est pas possible.		
S'assurer que le sous-titrage codé est disponible pour les vidéos qui sont publiées en ligne pour le public, dans les langues du contenu original.	Travail continu	<b>En cours.</b> Aucune vidéo d'information publique n'a été publiée depuis la création du plan d'accessibilité, mais il s'agit d'une exigence si elle est publiée.
Veiller à ce que les annonces d'urgence, de sûreté et de sécurité soient diffusées en format audio et visuel clair et accessible.	Décembre 2024	<b>Terminé.</b> Des messages en format audio et visuel accessible sont ajoutés au système d'annonces publiques.
Revoir l'accessibilité du système de sonorisation, du système sonore, du système d'affichage des renseignements sur les vols et du système d'affichage numérique pour s'assurer que les annonces et les informations sonores et textuelles sont claires.	Mars 2025	<b>Terminé.</b> Tous les systèmes ont été revus pour garantir la clarté des informations. Le processus de révision régulière a débuté au premier trimestre 2025.
Revoir le contenu, la fréquence, le volume et la clarté des annonces préenregistrées et automatisées afin de	Mars 2025	<b>Terminé.</b> Le processus de révision annuelle a débuté au premier trimestre 2025.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
déterminer les obstacles à l'accessibilité.		

## Information et communication (autres que les TIC)

Tout au long du processus de consultation initiale pour le plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration de l'information et de la communication (autres que les TIC) ont été notées. Certaines de ces initiatives ont été énumérées dans le plan d'accessibilité, y compris les calendriers de mise en œuvre.

Le présent rapport d'avancement fait le point sur l'état d'avancement de chaque initiative de notre plan d'accessibilité. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain plan d'accessibilité, qui débutera en 2027.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
Fournir aux employés en contact direct avec les clients certaines ressources pour les aider à répondre aux demandes d'information dans différents formats.	Septembre 2024	<b>Terminé.</b> Le plan d'accessibilité du AAISJ, y compris les coordonnées de la personne désignée responsable du retour d'information, est disponible pour tous les employés.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
Veiller à ce que la déclaration d'engagement de l'Aéroport en matière d'accessibilité soit diffusée auprès de l'ensemble du personnel ainsi que du public.	Septembre 2024	<b>Terminé.</b> La déclaration d'engagement de l'aéroport en matière d'accessibilité est affichée sur le site web du AAISJ.
Veiller à ce que les plans d'évacuation d'urgence des installations soient en place et disponibles dans un format accessible aux employés et aux membres du public.	Décembre 2024	<b>En cours.</b> L'équipe de planification et d'intervention d'urgence a engagé une société d'ingénierie et d'autres fournisseurs tiers pour produire des plans.
Revoir les politiques et procédures en fonction des exigences en matière d'accessibilité, de diversité et d'inclusion, puis élaborer et mettre en œuvre des plans d'action pour supprimer les obstacles.	Travail continu, au moment de la création ou de la mise à jour des politiques et des procédures.	<b>En cours.</b> Les obstacles sont levés lors de la création ou de la mise à jour des politiques et des procédures.
Revoir et mettre à jour régulièrement l'état des objectifs du Plan d'accessibilité et Processus de	Au moins chaque année	<b>Terminé.</b> Il s'agit d'un point permanent à l'ordre du jour de toutes les réunions du comité d'accessibilité.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
rétroaction de l'Aéroport.		
Mettre à jour le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction de l'Aéroport au moins tous les trois ans, et informer les régulateurs lorsque chaque mise à jour est publiée.	Mai 2024, mai 2027, selon les besoins	<b>Terminé.</b>

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
<p>Accroître les efforts de promotion pour faire connaître les services, caractéristiques et installations accessibles à l'Aéroport. Revoir la signalétique, le contenu de la page Accessibilité du site Web ainsi que la formation des employés sur la communication des services d'accessibilité (p. ex., accès plus rapide à la file d'attente à la sécurité, salle de recueillement accessible, aires de soulagement pour animaux de compagnie, visite de l'aéroport sur demande)</p>	<p>Mars 2025 et travail continu</p>	<p><b>Terminé.</b> La promotion des services d'accessibilité disponibles à l'aéroport est incluse dans la planification des médias sociaux de la AAISJ.</p>
<p>Fournir des rapports d'étape sur les objectifs du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction, selon les délais fixés par la loi, et informer les régulateurs lorsque ces rapports sont mis à jour</p>	<p>Chaque année, lors des années intermédiaires avec le plan d'accessibilité, 2025, 2026, selon les besoins</p>	<p><b>En cours.</b> Les rapports d'avancement seront publiés et soumis dans les délais requis.</p>

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
Faire en sorte que chaque service de l'Aéroport participe au travail du comité sur l'accessibilité.	Travail continu	<b>Terminé.</b> Le comité d'accessibilité interne est composé de représentants de tous les services.
Revoir les directives relatives à l'image de marque pour que les critères en matière d'accessibilité soient inclus et mis à jour lorsque cela est nécessaire.	Décembre 2025	A compléter dans les délais indiqués.
Créer des initiatives et des procédures liées aux produits sans parfum, si possible (p. ex., politique pour un milieu de travail sans parfum, lignes directrices relatives aux services de nettoyage sous contrat avec des produits sans parfum).	Juin 2025	A compléter dans les délais indiqués.

## Achat de biens, de services et d'installations

Tout au long du processus de consultation initial pour le plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration dans l'acquisition de biens, de services et d'installations ont été notées. Certaines de ces initiatives ont été énumérées dans le plan d'accessibilité, y compris les calendriers de mise en œuvre.

Le présent rapport d'avancement fait le point sur l'état d'avancement de chaque initiative de notre plan d'accessibilité. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain plan d'accessibilité, qui débutera en 2027.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
Revoir les nouveaux accords juridiques liés à l'achat de biens, de services et d'installations accessibles, pour veiller à ce que la formulation et les procédures en lien avec les exigences en matière d'accessibilité soient claires.	Travail continu, au moment de la création ou de la mise à jour des accords	<b>Travail continu</b> , au moment de la création ou de la mise à jour des accords
Veiller à ce que la mise à jour du plan d'approvisionnement et d'achats comprenne des exigences en matière d'accessibilité.	Décembre 2025	A compléter dans les délais indiqués.
Veiller à ce que les fournisseurs tiers, les locataires et les entrepreneurs respectent les engagements à fournir des services accessibles. Revoir les engagements en matière d'accessibilité avant le renouvellement des accords et des	Septembre 2024 et travail continu	<b>En cours.</b> Les engagements en matière d'accessibilité figurent dans tous les accords et contrats. L'élaboration du programme de mise en œuvre du contrôle des services est en cours.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
contrats, ainsi que lors de contrôles aléatoires.		

## Conception et prestation de programmes et de services

Tout au long du processus de consultation initial pour le plan d'accessibilité, des possibilités de conception et de fourniture de programmes et de services ont été relevées. Certaines de ces initiatives ont été répertoriées dans le plan d'accessibilité, avec des calendriers de mise en œuvre.

Le présent rapport d'avancement fait le point sur l'état d'avancement de chaque initiative de notre plan d'accessibilité pour les technologies de l'information et de la communication. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain plan d'accessibilité, qui débutera en 2027.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
Faire un travail de coordination avec les différents services de l'Aéroport et collaborer avec les personnes-ressources locales pour créer, promouvoir et organiser chaque année des activités de sensibilisation à la Semaine nationale de l'accessibilité	Travail continu, avec prestation du programme chaque année, pendant la Semaine nationale de l'accessibilité.	<b>Terminé.</b> Le AAISJ promeut chaque année la semaine nationale de l'accessibilité.
S'assurer que la page Accessibilité du site Web de l'Aéroport (et	Travail continu	<b>Terminé</b>

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
tout autre contenu en ligne, le cas échéant) est mise à jour régulièrement.		
Revoir la portée du travail et l'objet d'un nouveau groupe consultatif communautaire des parties prenantes.	Décembre 2024	<b>Terminé.</b> Le champ d'application, l'objectif et le mandat ont été finalisés. Le groupe consultatif communautaire des parties prenantes sera créé en 2025.
Créer à l'intention des voyageurs du contenu accessible au sujet des choses auxquelles il faut s'attendre afin que le public comprenne mieux le processus de voyage et les services d'aide qui sont offerts.	Décembre 2026	A compléter dans les délais indiqués.
Envisager d'offrir aux voyageurs ayant un handicap invisible différentes façons d'indiquer discrètement qu'ils ont besoin d'aide ou plus de temps pour faire certaines tâches lors de leur passage à l'Aéroport (p. ex., programme « Hidden Disabilities Sunflower »).	Juin 2025	<b>En cours.</b> Le AAISJ s'est inscrit au programme Sunflower Lanyard de Hidden Disabilities et continue de consulter les parties prenantes sur d'autres moyens d'améliorer l'accessibilité

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
Envisager certaines options générales pour les personnes malvoyantes (p. ex., options GPS, Be My Eyes).	Décembre 2025	A compléter dans les délais indiqués.
Envisager certaines options générales pour les personnes sourdes ou malentendantes (p. ex., annonces en langue des signes, annonce des changements liés aux renseignements sur les vols à l'aide de différents moyens, Services de relais vidéo).	Décembre 2025	A compléter dans les délais indiqués.

## Transportation

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
S. O.		

## Environnement bâti

Tout au long du processus de consultation initial pour le plan d'accessibilité, des opportunités pour l'environnement bâti ont été notées. Certaines de ces

initiatives ont été énumérées dans le plan d'accessibilité, y compris les calendriers de mise en œuvre.

Le présent rapport d'avancement fait le point sur l'état d'avancement de chaque initiative de notre plan d'accessibilité pour les technologies de l'information et de la communication. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain plan d'accessibilité, qui débutera en 2027.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
Améliorer l'orientation et la signalétique pour offrir une expérience plus accessible à l'Aéroport. Revoir les panneaux aux entrées et aux sorties de l'Aéroport depuis les routes principales.	Décembre 2025	<b>En cours.</b> Un projet d'amélioration de l'orientation et de la signalisation est en cours. La nouvelle signalisation des entrées et sorties de l'aéroport fait partie du projet de rénovation du parking en cours.
S'assurer que les téléimprimeurs et les services de relais fonctionnent bien.	Travail continu	<b>Terminé.</b> Tous les services fonctionnent pour l'usage du public. Le processus de révision régulière a commencé au premier trimestre 2025.
Installer des indicateurs tactiles dans les endroits présentant des risques.	Travail continu, dans certaines zones nouvelles ou réaménagées	<b>En cours.</b> Installé lorsque les zones concernées sont nouvelles ou réaménagées.
S'assurer que chaque proposition en matière de conception prévoit	Travail continu	<b>En cours.</b> L'accessibilité est examinée pour toutes

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
un examen de l'accessibilité, notamment pour les examens incluant des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité. Effectuer des examens selon les normes actuelles et prévues, selon les besoins (p. ex., NBC 2020, CSA B651-18, B651-23)		les propositions de conception de l'aéroport lorsque les zones concernées sont nouvelles ou réaménagées. Cet examen a fait partie de la planification du projet de rénovation du parking en cours, et les commentaires recueillis ont été pris en compte.
Consulter le manuel de conception pour les locataires de l'Aéroport afin de bien prendre en compte les lignes directrices en matière d'accessibilité.	Décembre 2024	<b>En cours.</b> Les révisions du manuel de conception des locataires sont en cours et des consultations externes seront organisées pour s'assurer que les lignes directrices en matière d'accessibilité sont prises en compte.
S'assurer que l'aérogare comporte des sièges accessibles désignés ainsi qu'une zone de transfert accessible. Il s'agit des sièges dans les espaces publics et aux portes d'embarquement, dans	Septembre 2024	<b>En cours.</b> Les sièges sont revus et reconfigurés lorsque les zones concernées sont nouvelles ou réaménagées.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
les aires proches du personnel ainsi qu'à proximité des écrans.		
Revoir le plan de rénovation des stationnements publics de courte et de longue durée et pour les véhicules de location afin de veiller à la prise en compte des exigences en matière d'accessibilité (p. ex., rampe accessible uniquement (sans marche), à ce que les bornes soient accessibles, à ce qu'il y ait plus de places pour les véhicules de location accessibles, à ce qu'il y ait des sièges accessibles, à ce que les obstacles temporaires soient déterminés, et à ce qu'il y ait un système de communication à double sens d'urgence dans les stationnements	Octobre 2025	<b>Complété.</b> Ce projet a été inclus dans l'étendue des travaux du projet de rénovation du parking.
Ajouter des éléments tactiles (braille ou lettres en relief) dans	Travail continu	<b>En cours.</b> L'examen est en cours pour déterminer tous les

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
toutes les zones de signalisation.		emplacements nécessaires.
Mettre en œuvre les recommandations relatives à l'accessibilité des toilettes (p. ex., barres d'appui aux urinoirs), lorsque cela est possible.	Décembre 2025	A compléter dans les délais indiqués.
Intégrer les recommandations de conception universelle dans les priorités de planification et d'aménagement des toilettes nouvelles et à rénover.	Travail continu	<b>En cours</b> , lorsque les zones concernées sont nouvelles ou réaménagées.
Vérifier les comptoirs du service à la clientèle et d'enregistrement dans tout l'aéroport afin de déterminer les endroits où des comptoirs accessibles peuvent être nécessaires.	Juillet 2025	<b>En cours.</b> L'examen est terminé et 25 % des comptoirs d'enregistrement devraient être installés à l'automne 2025, et d'autres devraient l'être en 2026.
Veiller à ce que les priorités de planification et d'aménagement portent notamment sur les comptoirs accessibles (p. ex.,	Travail continu	<b>En cours</b> , lorsque les zones concernées sont nouvelles ou réaménagées.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
exigences pour les locataires, comme les agences de location de voitures et les comptoirs de restauration)		
Veiller à ce que le personnel de l'Aéroport et les équipes d'entretien et de sécurité sous contrat sachent qu'il faut déterminer, supprimer et prévenir les obstacles temporaires à l'accessibilité (entretien d'espaces physiques sûrs, propres et bien organisés).	Travail continu	<b>En cours</b> , au fur et à mesure de l'embauche de nouveaux employés. Le programme d'orientation, y compris pour les employés de tiers sous contrat, a été révisé pour inclure des éléments relatifs à l'accessibilité.

## Emploi

Tout au long du processus de consultation initial pour le plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration de l'emploi ont été notées. Certaines de ces initiatives ont été énumérées dans le plan d'accessibilité, y compris les calendriers de mise en œuvre.

Le présent rapport d'avancement fait le point sur l'état d'avancement de chaque initiative de notre plan d'accessibilité pour les technologies de l'information et de la communication. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain plan d'accessibilité, qui débutera en 2027.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
Revoir les descriptions de poste avant de les publier pour s'assurer que les exigences sont exactes et que les obstacles potentiels à l'accessibilité sont supprimés, dans la mesure du possible.	Travail continu, lorsque des offres sont publiées	<b>En cours.</b> Les pratiques de recrutement ont été révisées à la suite des récents concours.
Inclure dans les offres d'emploi des informations sur les demandes d'adaptation et sur l'engagement en matière d'accessibilité, lors de la planification des entrevues et à toutes les étapes du processus de recrutement.	Travail continu	<b>En cours.</b> Les pratiques en matière d'hébergement sont en cours de révision conformément à la politique de recrutement révisée de la AAISJ.
Davantage collaborer avec les organisations de personnes handicapées pour accroître la promotion des possibilités d'emploi auprès de la communauté des personnes handicapées	Travail continu	<b>En cours.</b> Des discussions internes et des réunions avec les parties prenantes externes sont en cours pour élaborer un cadre.
Veiller à ce que les demandes d'accessibilité et d'adaptation des employés soient	Travail continu	<b>En cours.</b> Un processus bien établi et le soutien des employés sont en place pour répondre aux demandes. Ces

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
régulièrement examinées et traitées, à la demande des employés et lors des évaluations du rendement		sujets sont en train d'être ajoutés aux examens de performance de 2025.
Veiller à ce que les équipes d'intervention et de planification d'urgence connaissent les plans d'adaptation des employés qui demandent de l'aide en cas d'urgence ou d'évacuation.	Septembre 2024	<b>Terminé.</b> L'examen des aménagements pour les employés est terminé et les plans d'évacuation sont mis à jour pour répondre aux besoins des employés qui demandent une aide.
Veiller à ce que les exercices à grande échelle liés à la planification des urgences comprennent un examen des aides à l'accessibilité et des demandes d'adaptation	Décembre 2025	<b>Terminé.</b> Tous les exercices d'urgence à grande échelle intègrent désormais un examen des mesures de soutien à l'accessibilité et des demandes d'aménagement.
Mettre à jour le programme d'intégration et d'orientation des employés pour s'assurer de pouvoir traiter les demandes d'adaptation.	Décembre 2024	<b>Terminé.</b> Les programmes d'intégration et d'orientation ont été révisés.
Mettre à jour le code de conduite	Juin 2025	Pas complet

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
professionnelle et d'éthique pour s'assurer qu'il est rédigé en langage simple et disponible dans divers formats accessibles		
Procéder à une mise en œuvre globale des stratégies DEI et davantage sensibiliser à ce sujet. Offrir régulièrement aux employés des formations pour qu'ils prennent davantage conscients des aspects suivants : obstacles à l'accessibilité, terminologie adaptée, besoin d'inclusion, préjugés inconscients et autres contenus liés aux obstacles comportementaux	Décembre 2026 et travail continu	A compléter dans les délais indiqués.

## Formation

Tout au long du processus de consultation initial pour le plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration de la formation ont été notées. Certaines de ces initiatives ont été répertoriées dans le plan d'accessibilité, avec des calendriers de mise en œuvre.

Le présent rapport d'avancement fait le point sur l'état d'avancement de chaque initiative de notre plan d'accessibilité pour les technologies de l'information et de la communication. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain plan d'accessibilité, qui débutera en 2027.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
Fournir aux nouveaux employés du service à la clientèle une formation, notamment sur l'accessibilité et les adaptations ainsi que sur les appareils fonctionnels.	Juin 2026	A compléter dans les délais indiqués.
Élaborer un plan répondant aux exigences de formation des employés de l'Aéroport et des fournisseurs de services sous contrat (conformément à l'annexe 1 du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées)	Décembre 2024	<b>Terminé.</b> Le plan a été élaboré avec tous les employés de la AAISJ et plusieurs fournisseurs de services sous contrat ont terminé leur formation.
Collaborer avec des organisations locales de personnes handicapées, des organismes de défense de l'accessibilité et des personnes ayant une expérience réelle des	Travail continu	<b>Terminé.</b> Le plan a été élaboré avec tous les employés de la AAISJ et plusieurs fournisseurs de services sous contrat ont terminé leur formation.

Objectif en matière d'accessibilité	Chronologie	Statut
obstacles à l'accessibilité pour mieux informer les employés au sujet des exigences de la loi, des politiques et procédures de l'Aéroport, ainsi que des avantages liés à la suppression et à la prévention des obstacles à l'accessibilité.		

## Consultations

Le AAISJ accueille et répond aux commentaires de la communauté et des voyageurs de différentes manières tout au long de l'année. Les commentaires sur l'accessibilité ont été recueillis par le biais de commentaires fournis en personne ou en ligne, de consultations avec des personnes ayant une expérience vécue, et d'invitations à la communauté élargie à fournir des commentaires sur les politiques, les plans et les procédures d'accessibilité de l'aéroport.

Dans les délais impartis pour assurer l'examen et la publication du rapport d'avancement avant l'échéance du 1er juin 2025, des efforts ont été déployés pour recueillir les commentaires et inviter la communauté au sens large à donner son avis.

L'élaboration de ce rapport d'étape a donné lieu à des entretiens avec des représentants des services du AAISJ, ainsi qu'avec d'autres parties prenantes

et contacts. Des consultations ont été menées auprès de personnes ayant une expérience vécue des obstacles à l'accessibilité.

Nous apprécions le temps consacré à ces séances de consultation et tenons à remercier toutes les personnes impliquées. Les consultations avec les personnes handicapées, les organisations et les experts qui ont été menées à bien dans le cadre de la préparation du présent rapport d'avancement ont permis d'établir le contexte des améliorations de l'accessibilité et des obstacles à supprimer en fonction des exigences de l'OTC.

La liste des personnes consultées, dont certaines ont choisi de rester anonymes, figure ci-dessous et représente toutes les personnes qui ont été consultées, sans donner de noms spécifiques. Cependant, chaque expérience vécue, expert et consultation d'organisation a été soigneusement enregistrée, datée et documentée. Les commentaires des personnes consultées ont permis d'identifier les obstacles, ainsi que les améliorations proposées en matière d'accessibilité qui pourraient être envisagées dans l'ensemble de l'aéroport, dans tous les aspects de l'information, de la technologie, des communications, des achats, de la conception et de la fourniture de programmes et de services, des transports, de l'environnement bâti et de l'emploi, pour les personnes souffrant de divers handicaps. Ces consultations ont eu lieu en mai 2025, et les commentaires ont été fournis par le biais de réponses écrites à des questions posées, ainsi que par des discussions en personne concernant l'expérience aéroportuaire. 15 personnes ont participé aux consultations.

Les contacts directs et les invitations à fournir des commentaires qui ont été consultés sont les suivants :

- Les personnes qui ont déjà contacté l'aéroport pour lui faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité, de leurs questions, de leurs plaintes ou de leurs demandes d'aménagements;
- Les organisations de personnes handicapées et les défenseurs connus de l'accessibilité (tant au niveau local que provincial), notamment la Coalition of Persons with Disabilities Newfoundland and Labrador,

l'Autism Society of Newfoundland and Labrador, l'Epilepsy Newfoundland and Labrador, Newfoundland and Labrador Stuttering Association, Canadian Hard of Hearing Association - Newfoundland and Labrador Chapter, Newfoundland and Labrador Association of the Deaf, Cerebral Palsy Association of Newfoundland and Labrador, Learning Disabilities Association of Newfoundland and Labrador, Newfoundland and Labrador Down Syndrome Society, Newfoundland and Labrador Brain Injury Association, Inclusion Canada - Newfoundland and Labrador Chapter, People First Newfoundland and Labrador, Schizophrenia Society of Newfoundland and Labrador, Spinal Cord Injury Newfoundland and Labrador, Canadian National Institute for the Blind (CNIB) - Newfoundland and Labrador Chapter, Amyotrophic Lateral Sclerosis (ALS) Newfoundland and Labrador, and Parkinson Society Newfoundland and Labrador;

- Les partenaires commerciaux de l'aéroport impliqués dans des examens ou audits antérieurs de l'accessibilité à l'aéroport.

## Conclusion

Le AAISJ reconnaît l'importance pour tous les passagers d'avoir accès à un transport aérien sûr, efficace et équitable. Le AAISJ reconnaît également qu'une partie essentielle de la garantie d'une société inclusive est un engagement continu à identifier, supprimer et prévenir les obstacles, et notre plan d'accessibilité triennal, ainsi que ce rapport d'avancement, sert de feuille de route pour l'organisation et ses employés, partenaires et parties prenantes.

Nous remercions toutes les personnes qui ont participé à la consultation, à la préparation et à la publication de ce document.